

## แนวทางการพัฒนาการให้บริการตรวจสุขภาพฟรีแก่ผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์

### Development guidelines for free medical survey for the Elderly persons

in Nong phai Subdistrict Administrative organization, Phetchaboon.

สรिता รัตนสูงเนิน<sup>1\*</sup> และนพรัตน์ บุญเพียรผล<sup>2</sup>

<sup>1</sup>สาขาจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

<sup>2</sup>สาขาวิชาการจัดการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

#### บทคัดย่อ

บทความวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการเข้ารับบริการตรวจสุขภาพฟรี ของตำบลหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อหาแนวทางการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยการแจกแบบสอบถามผู้สูงอายุที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ในเขตตำบลหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการท่วิจัยในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ การพรรณนาใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 333 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 58.9 มีอายุระหว่าง 60 – 69 ปี และเพศหญิงจำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5000 บาท จำนวนเข้ารับบริการตรวจสุขภาพฟรีต่ำกว่า 5 ครั้งต่อปี จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการตรวจสุขภาพฟรี ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ผู้สูงอายุให้ความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด ( $\bar{x}=4.19, S.D.=0.859$ ) รองลงมาคือด้านการอำนวยความสะดวก( $\bar{x}=3.93 S.D.=0.751$ )ด้านการดูแลจิตใจ( $\bar{x}=4.17, S.D.=0.844$ )และด้านการให้ข้อมูล( $\bar{x}=3.82, S.D.=0.776$ ) ตามลำดับ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในด้านต่างๆของผู้สูงอายุต่อการเข้ารับบริการตรวจสุขภาพฟรีนั้นอยู่ในระดับที่มาก จากผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการด้านข้อมูลอยู่ในอันดับสุดท้าย จึงควรมีการปรับปรุงและเพิ่มศักยภาพด้านความรู้ให้กับพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อที่จะสามารถตอบคำถามและให้ข้อมูลกับผู้สูงอายุที่มาเข้ารับบริการได้อย่างถูกต้องและชัดเจน

**คำสำคัญ :** ผู้สูงอายุ, บริการตรวจสุขภาพฟรี ความพึงพอใจ

#### Abstract

The research paper to elderly persons satisfactions from free medical survey of Nong pai Subdistrict Administrative Organization, Phetchaboon. For find the way to develop quality of service. The study is a quantitative research using the survey that were randomly distributed to elderly persons. Total 333 questionnaires were handed in the subdistricts of Nong pai, Phetchaboon. The research instrument was questionnaire while data were analyzed by using descriptive statistics including percentage, mean, standard deviation. The study of general information of respondents showed that the majority of respondents were male, 196 people, representing 58.9 percent. Female were 137 people, or 41.1 percent. There were a contractor. A monthly income below of 5000 bath. At the most have check up medical survey below 5 times per year. The satisfactions of older person from medical survey for 4 part was found the older person have the most satisfaction with process of service ( $\bar{x}=4.19, S.D.=.859$ ) follow by accommodation ( $\bar{x}=3.93 sd.=.751$ ), mentality ( $\bar{x}=4.17 sd.=.844$ ) and giving information ( $\bar{x}=3.82 sd.=.776$ ) for respectively. The data revealed that satisfaction of elderly person from free medical survey are high level. It should be updated. Increase the knowledge and

capacity of the staff so that they can answer questions and provide accurate and accurate information to the elderly persons.

**Keywords :** elderly person, free medical survey , satisfactions

ผู้นิพนธ์ประสานงาน

## 1. บทนำ

การส่งเสริมและพัฒนาด้านสุขภาพของประชาชนเป็นเรื่องที่สำคัญมากในปัจจุบัน และยังเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดต่อการพัฒนาประเทศไทยให้มีความมั่นคงและเจริญก้าวหน้า การดูแลด้านสุขภาพของคนในชาติเป็นปัญหาหลักที่สำคัญ เนื่องจากมีผู้ป่วยเพิ่มมากขึ้นทุกปี รวมถึงมีการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรของผู้สูงอายุด้วยเช่นกัน โดยกลุ่มของผู้สูงอายุมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัดเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มอื่นๆ ในปี พ.ศ. 2548 มีประชากรสูงอายุอยู่ 6 ล้านคนเศษ (ร้อยละ 10) เมื่อถึงปี พ.ศ. 2578 จำนวนผู้สูงอายุจะเพิ่มขึ้นเป็น 16 ล้านคน (ร้อยละ 25) เท่ากับเพิ่มขึ้นเกือบ 3 เท่าตัวในเวลาราว ๆ 30 ปีเท่านั้น (สถาบันวิจัยประชากรและสังคม, 2549) รวมถึงปัญหาสภาพแวดล้อมที่เพิ่มมากขึ้นเนื่องจากการใช้ชีวิตประจำวันของคนเปลี่ยนแปลงไปจากในอดีตที่เคยเป็นมา ปัจจุบันมีทั้งมลภาวะทางน้ำและทางอากาศ จึงส่งผลกระทบต่อให้เกิดโรคระบาดต่างๆ และปัญหาสุขภาพที่ส่งผลกระทบต่อคนในประเทศเป็นอย่างมาก มีแนวโน้มที่ปัญหาด้านสุขภาพของคนในประเทศจะเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ และกลุ่มที่เสี่ยงต่อการเกิดปัญหาสุขภาพได้ง่ายมากที่สุดคือ กลุ่มเด็กเล็ก และกลุ่มของผู้สูงอายุ เนื่องจากมีภูมิคุ้มกันที่ต่ำ และต้องการคนดูแลอย่างใกล้ชิด โดยเฉพาะในกลุ่มของผู้สูงอายุเนื่องจากในปัจจุบันมีการเพิ่มจำนวนมากขึ้นเรื่อยๆ และประเทศกำลังที่จะเข้าสู่ยุคของผู้สูงอายุ ทำให้หลายฝ่ายต้องหันมาให้ความสำคัญและเข้ามาช่วยกันหาแนวทางแก้ไข ในการดูแลด้านปัญหาสุขภาพของคนกลุ่มนี้ แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550 – 2554) มีเป้าหมายคือ การพัฒนาสุขภาพไทยไปสู่ระบบสุขภาพพอเพียงมีความสอดคล้องกับเรื่องของปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง สุขภาพพอเพียงในที่นี้หมายถึง มีความรอบคอบและรู้จักประมาณอย่างมีเหตุผลในด้านการเงินเพื่อสุขภาพในทุกๆ เรื่อง มีแนวความคิดด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค รักษาพยาบาล มีการฟื้นฟูด้านสุขภาพและคุ้มครองผู้บริโภค และยังรวมถึงการมีรากฐานที่เข้มแข็งจากการมีความพอเพียงทางสุขภาพในระดับครอบครัวจนถึงระดับชุมชน และจากเรื่องนี้ทำให้ในส่วนของภาครัฐเล็งเห็นและหาแนวทางแก้ไขโดยเริ่มจากในชุมชนซึ่งเป็นส่วนย่อยเพราะสามารถจัดการได้ง่ายกว่ากลุ่มใหญ่

ในพื้นที่เขตของตำบลหนองไผ่ อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ มีจำนวนประชากรทั้งหมด 12,621 คน และมีจำนวนประชากรผู้สูงอายุทั้งหมด 1,248 คน ( ศูนย์ข้อมูลประเทศไทย ) ซึ่งเป็นเขตพื้นที่ที่เล็กและมีประชากรผู้สูงอายุไม่มากนักเป็นเขตพื้นที่ส่วนย่อยสามารถจัดการได้ง่ายกว่าเขตพื้นที่กลุ่มใหญ่ จึงเหมาะแก่การศึกษาหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ทางองค์การบริหารส่วนตำบลจึงได้จัดส่วนของการให้บริการตรวจสุขภาพฟรีเพื่อผู้สูงอายุโดยเฉพาะ โดยจะมีการเปิดให้บริการตรวจสุขภาพเบื้องต้นฟรี เพื่อเป็นการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุหันมาสนใจสุขภาพและหาทางรักษาปัญหาในแนวทางต่างๆ กันมากยิ่งขึ้น เมื่อผู้สูงอายุเข้ารับบริการแล้วพบโรค หรือปัญหาสุขภาพที่ควรรับรักษา ทางหน่วยงานจะส่งผู้สูงอายุต่อไปยังโรงพยาบาลของรัฐเพื่อให้ได้รับการดูแลที่เต็มที่มีความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการเป็นหนึ่งในตัวชี้วัดผลลัพธ์เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาและพัฒนาแนวทางการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อผู้ที่เข้ามาใช้บริการได้อย่างเหมาะสม

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการตรวจสุขภาพฟรีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์
2. เพื่อหาแนวทางการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพฟรีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์

### 3.ประโยชน์ที่ได้รับจากกาทำวิจัย

1. เพิ่มศักยภาพในด้านการบริการตรวจสอบสุขภาพฟรีของผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์
2. ได้ทราบถึงความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวกด้านการดูแลจิตใจ และด้านการให้ข้อมูลข่าวสารที่มีผลต่อผู้สูงอายุในการที่จะเลือกเข้ามาใช้บริการตรวจสอบสุขภาพฟรีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์
3. สามารถนำผลวิจัยไปศึกษาเพื่อหาแนวทางพัฒนาแก้ไขข้อบกพร่องของในด้านการให้บริการตรวจสอบสุขภาพฟรีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์

### 4.ขอบเขตการวิจัย

**1. ขอบเขตเนื้อหา** การวิจัยครั้งนี้ศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพให้กับผู้สูงอายุฟรี ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ และนำผลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางการพัฒนาระดับคุณภาพของการให้บริการในด้านต่างๆ และปรับปรุงแก้ไขในข้อที่ผิดพลาดของการดำเนินงาน

**2. ขอบเขตประชากร** ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้สูงอายุในเขตตำบลหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ ที่เข้ารับบริการตรวจสอบสุขภาพฟรีของทางองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย มี 2 ตัวแปร ได้แก่

ตัวแปรอิสระ คือ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ

ตัวแปรตาม คือ ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการในด้านต่างๆ ประกอบด้วย

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการดำเนินการ

ด้านการอำนวยความสะดวก

ด้านการดูแลจิตใจ

ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร

**3. ขอบเขตพื้นที่** ในเขตตำบลหนองไผ่ อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์

**4. ขอบเขตระยะเวลา** เวลาที่ใช้ในการศึกษาและเก็บข้อมูลในการทำวิจัยนี้ อยู่ระหว่างเดือนมกราคม 2560 ถึงเดือนพฤษภาคม 2560

### 5.ทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาความพึงพอใจในการเข้ารับบริการตรวจสอบสุขภาพฟรีของผู้สูงอายุเพื่อหาแนวทางการพัฒนา การให้คุณภาพของการให้บริการ ต้องศึกษาจากความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน คือด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการดูแลจิตใจ และด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร

พิทักษ์ (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกริยา คือเฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มีมากระตุ้น

ปรียากร (2535) ได้มีการสรุปว่า ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ใช้เป็นเครื่องมือบ่งชี้ถึงปัญหาที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานนั้นมี 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล (personal factors) หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ความรับผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน การศึกษา เงินเดือน ความสนใจ เป็นต้น

2. ปัจจัยด้านงาน (factor in the Job) ได้แก่ ลักษณะของงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ เป็นต้น

3. ปัจจัยด้านการจัดการ (factors controllable by management) ได้แก่ ความมั่นคงในงานรายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร การนิเทศงาน เป็นต้น

Aday & Andersen (1975) ให้ความหมายความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือความคิดที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคน ที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้นๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่ต่างกัน ซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งออกเป็น 6 ประเภท คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ ซึ่งแบ่งแยกออกเป็นการรอคอยในสถานบริการ การได้รับการดูแลและความสบายจากการรับบริการ
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ มีการประสานงานที่เป็นขั้นตอน มีความเข้าใจกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ
3. ความพึงพอใจต่ออรรถาศัยความสนใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ มีมารยาทการแสดงออกที่เหมาะสม
4. ความสนใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ได้แก่ ความพึงพอใจในทุกๆด้าน ของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการและในด้านกระบวนการ
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ คือ ค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมกับขั้นตอนในการรักษา

## 6.วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ(Quantitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพเบื้องต้นผู้สูงอายุฟรี ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่เข้ามาใช้บริการตรวจสอบสุขภาพฟรี ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวนครั้งที่เข้ามาใช้บริการของผู้สูงอายุ และปัจจัยต่างๆที่ส่งผลให้ผู้สูงอายุมาเข้ารับบริการ เพื่อหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ และหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขในข้อบกพร่อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้สูงอายุที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ที่มาเข้ารับบริการตรวจสอบสุขภาพฟรีที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยผู้สูงอายุในเขตตำบลหนองไผ่ มีจำนวนโดยประมาณ 2,226 คน (ระบบสถิติทางการทะเบียนจำนวนประชากร ตำบลหนองไผ่, 2559)

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยใช้จำนวน 333คน ซึ่งจำนวนนี้มาจากการเปิดตารางสำเร็จรูปเพื่อหาขนาดตัวอย่างของ Yamane เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม(Questionnaire) ที่มีวาระตามเรื่องวิจัยและตรงตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย โดยเนื้อหาแบ่งออกดังนี้

ส่วนที่ 1 คือ วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)

ส่วนที่ 2 คือ วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของการเข้ารับบริการตรวจสอบสุขภาพฟรีของผู้สูงอายุ โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

เป็นค่าวัดตัวแปรโดยการสร้างคำถามเป็นแบบประเมินค่าโดยใช้ 5 ระดับ แบ่งออกเป็น

ความพึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน
ความพึงพอใจน้อย	2	คะแนน
ความพึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน

ความพึงพอใจมาก	4	คะแนน
ความพึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน

โดยคะแนนในแต่ละระดับจะอยู่ในรูปของคะแนนค่าเฉลี่ยโดยแบบการคำนวณช่วงกว้างระหว่างขั้นได้ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ผู้วิจัยสามารถกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยน้ำหนักคำตอบ ดังนี้

ระดับ5 คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	มากที่สุด
ระดับ4 คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	มาก
ระดับ3 คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	ปานกลาง
ระดับ2 คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	น้อย
ระดับ1 คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

ทั้งนี้เครื่องมือการวิจัยที่ได้ไปทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม(Cronbach's alpha) ได้เท่ากับ 0.832

## 7.การวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิจัยครั้งนี้นำเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการตรวจสุขภาพฟรี

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลพื้นฐานในการศึกษาประกอบไปด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และ จำนวนครั้งการเข้ารับบริการตรวจสุขภาพฟรี ต่อปี

ตารางที่ 1.1 แสดงเพศของผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการตรวจสุขภาพฟรี

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	196	59.8
หญิง	137	41.1
รวม	333	100

จากตารางที่1.1พบว่า ผู้เข้ารับบริการตรวจสุขภาพฟรี ส่วนใหญ่เป็นเพศชายเป็นจำนวนทั้งหมด 196 คน คิดเป็นร้อยละ 58.9

ตารางที่ 1.2 แสดงช่วงอายุของผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการตรวจสุขภาพฟรี

อายุ(ปี)	จำนวน(คน)	ร้อยละ
50-59	115	34.5
60-69	218	65.5
รวม	333	100

จากตารางที่ 1.2 พบว่าผู้เข้ารับบริการตรวจสุขภาพฟรี ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 60-69 ปี เป็นจำนวนทั้งหมด 218 คน คิดเป็นร้อยละ 65.5

ตารางที่ 1.3 แสดงอาชีพ ของผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการตรวจสุขภาพฟรี

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ค้าขาย	66	19.8
ธุรกิจส่วนตัว	53	15.9
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	69	20.7
รับราชการ	21	6.3
รับจ้างทั่วไป	92	27.6
ทำไร่/ทำนา	9	2.7
ไม่ประกอบอาชีพ	23	3.3
<b>รวม</b>	<b>333</b>	<b>100</b>

จากตาราง 1.3 พบว่าผู้เข้ารับบริการตรวจสุขภาพฟรี ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป เป็นจำนวนทั้งหมด 92 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6

ตารางที่ 1.4 แสดงรายได้ต่อเดือน ของผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการตรวจสุขภาพฟรี

รายได้ต่อเดือน( บาท )	จำนวนคน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5000	172	51.7
5001-10000	69	20.7
10001-20000	41	12.3
20001-30000	42	12.6
30001-40000	8	2.4
40000 ขึ้นไป	1	.3
<b>รวม</b>	<b>333</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 1.4 พบว่าผู้เข้ารับบริการตรวจสุขภาพฟรี ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5000 บาท เป็นจำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7

ตารางที่ 1.5 แสดงการเข้าใช้บริการตรวจสุขภาพฟรีต่อปี ของผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการตรวจสุขภาพฟรี

จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ/ปี (ครั้ง)	จำนวนคน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ครั้ง	185	55.6
5-10 ครั้ง	125	37.5
10 ครั้งขึ้นไป	23	6.9
<b>รวม</b>	<b>333</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 1.5 พบว่าผู้เข้ารับบริการตรวจสุขภาพฟรี ส่วนใหญ่เข้ารับบริการต่ำกว่า 5 ครั้งต่อปีเป็นจำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6

ส่วนที่ 2 ผลวิเคราะห์ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการในด้านต่างๆของผู้สูงอายุ ตารางผลวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในส่วน  
ของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ปัจจัยการให้บริการตรวจสอบสุขภาพฟรี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>			
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.19*	0.859	มาก
การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.18	0.819	มาก
ระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอนที่เหมาะสม	3.83	0.724	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.0641</b>	<b>0.67358</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านการอำนวยความสะดวก</b>			
ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ และประชาสัมพันธ์	3.71	0.864	มาก
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	3.93*	0.751	มาก
การให้บริการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่	3.91	0.827	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.8519</b>	<b>0.67817</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านการดูแลจิตใจ</b>			
ความเต็มใจและความพร้อมให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.17*	0.844	มาก
การพูดคุยให้กำลังใจของเจ้าหน้าที่	3.68	0.844	มาก
กิจกรรมสันทนาการระหว่างรอรับบริการ	3.51	1.031	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.7868</b>	<b>0.75312</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านการให้ข้อมูล</b>			
มีการติดประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ	3.77	0.821	มาก
การให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับโรคภัยต่างๆ	3.82*	0.776	มาก
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบคำถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน	3.65	0.873	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.7457</b>	<b>0.73365</b>	<b>มาก</b>

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการตรวจสอบสุขภาพฟรี พบว่า การให้บริการ ความรวดเร็วในการ  
ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับที่มาก ( $\bar{X}=4.19$ , S.D.= .859) ด้านการอำนวยความสะดวกความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.93$ , S.D.=.751) ในด้านของการดูแลจิตใจ ความเต็มใจและความพร้อมให้บริการของเจ้าหน้าที่  
ภาพรวมอยู่ในระดับที่มาก ( $\bar{X}=4.17$ , S.D.=.844) และในด้านของการให้ข้อมูล การให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับโรคภัยต่างๆภาพรวมอยู่  
ในระดับที่มากเช่นกัน ( $\bar{X}=3.82$ , S.D.=.776)

## 8. ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเพศชายคิดเป็นร้อยละ 58.9 และเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 41.1  
ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 60-69 ปี ทั้งหมดจำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 65.5 และส่วนใหญ่อายุห้าสิบห้าขึ้นไป ทั้งหมดจำนวน 92  
คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5000 บาท ทั้งหมด 172 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 จำนวนการเข้ารับบริการตรวจ  
สุขภาพฟรีต่ำกว่า 5 ครั้งต่อปี ทั้งหมดจำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการตรวจสุขภาพฟรี พบว่า การให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับที่มาก ( $\bar{X}=4.19, S.D.=.859$ ) ด้านการอำนวยความสะดวกความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.93$  sd.=.751) ในด้านของการดูแลจิตใจ ความเต็มใจและความพร้อมให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาพรวมอยู่ในระดับที่มาก ( $\bar{X}=4.17$  sd.=.844) และในด้านของการให้ข้อมูล การให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับโรคร้ายต่างๆภาพรวมอยู่ในระดับที่มากเช่นกัน ( $\bar{X}=3.82$  sd.=.776)

## 9.สรุปผลอภิปรายและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวินิจฉัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการตรวจสุขภาพฟรี ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยทำการแจกแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 333 ชุด ซึ่งทำการเก็บตัวอย่างจากกลุ่มผู้สูงอายุในเขตตำบลหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ เลือกการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก จากการศึกษาสามารถสรุปผลได้ดังนี้

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 60 – 69 ปี โดยประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5000 บาท เข้ารับบริการตรวจสุขภาพฟรี 1-2 ครั้งต่อปี

### ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการตรวจสุขภาพฟรี

ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าผู้สูงอายุมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่มาก โดยมีการเรียงตามลำดับดังนี้ คือ ผู้สูงอายุมีความพอใจในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง และระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนที่เหมาะสมเป็นอันดับสุดท้าย

ด้านการอำนวยความสะดวก พบว่าผู้สูงอายุมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่มากโดยเรียงตามลำดับดังนี้ คือ ผู้สูงอายุมีความพอใจในเรื่องความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์และประชาสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมาคือความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก และการให้บริการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่เป็นอันดับสุดท้าย

ด้านการดูแลจิตใจ พบว่าผู้สูงอายุมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่มากโดยเรียงตามลำดับดังนี้ คือ ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในเรื่องความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด รองลงมาคือการพูดคุยให้กำลังใจของเจ้าหน้าที่ และกิจกรรมสันทนาการระหว่างรอรับบริการเป็นอันดับสุดท้าย

ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร พบว่าผู้สูงอายุมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่มากโดยเรียงตามลำดับดังนี้ คือ ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในเรื่องการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือการให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรคร้ายต่างๆ และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและมีตอบคำถามได้อย่างถูกต้องชัดเจนเป็นอันดับสุดท้าย

ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ วชิราภรณ์ ภูมิเขต (2556) ในวิจัยหัวข้อเรื่อง คุณภาพการให้บริการของคลินิกตาแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ที่มาเข้ารับบริการ เรื่องของคุณภาพการบริการคลินิกตาแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลยุพราชสระแก้ว แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ด้านได้รับความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านการรักษาพยาบาล รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้านระบบการให้บริการ ด้านความพร้อมที่จะให้การรักษาพยาบาล และอันดับสุดท้ายคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมของความพึงพอใจอยู่ในระดับที่มาก

ซึ่งผลจากการศึกษาของผู้วิจัยพบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในด้านภาพรวมของคุณภาพการบริการนั้นอยู่ในระดับที่มาก เนื่องจากในปัจจุบันมีปัจจัยและสิ่งแวดล้อมต่างๆกระตุ้นให้เห็นถึงความสำคัญในเรื่องของการดูแลสุขภาพ จึงทำให้มีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของสถานที่ให้บริการตรวจสุขภาพในต่างๆให้มีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานมากยิ่งขึ้น



## 10. ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ผลจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการตรวจสุขภาพฟรีพบว่า ภาพรวมของการให้บริการในด้านต่างๆ อยู่ระดับที่มาก ด้านที่ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจมากเป็นอันดับหนึ่งคือ ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ รองลงมาคือด้านการดูแลจิตใจ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการให้ข้อมูลเป็นอันดับสุดท้าย จากผลการวิจัยจึงควรมีการพัฒนาในด้านการให้ข้อมูลดังนี้

1.1 ควรมีการเพิ่มศักยภาพของบุคลากร ให้มีข้อมูลความรู้เกี่ยวกับด้านสุขภาพที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เข้ารับบริการมากขึ้นกว่าเดิมเพื่อที่จะสามารถให้คำแนะนำและตอบคำถามของผู้ที่เข้ามาใช้บริการได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง

1.2 ควรมีการรณรงค์ให้ผู้สูงอายุเข้ารับบริการตรวจสุขภาพฟรีมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการดูแลรักษาสุขภาพของตนเอง

1.3 ควรมีการให้ข้อมูลกับผู้สูงอายุที่มารับบริการตรวจสุขภาพฟรี ในเรื่องของการดูแลรักษาสุขภาพอย่างสม่ำเสมอได้ด้วยตนเอง

1.4 มีการตีตประกาศที่ชัดเจน และมีการแจ้งการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการตรวจสุขภาพผู้สูงอายุฟรีเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม

### 2. ข้อเสนอแนะในวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาแนวทางพัฒนาการให้บริการตรวจสุขภาพฟรีแก่ผู้สูงอายุ ในเขตพื้นที่อื่นๆ

2.2 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้ารับบริการตรวจสุขภาพฟรีแก่ผู้สูงอายุ ในเขตพื้นที่อื่นๆ

## 11. เอกสารอ้างอิง

- [1] สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ กระทรวงสาธารณสุข. พระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ 2550. [cited Sep 30, 2010] Available from: <http://www.nationalhealth.or.th>.
- เกศินี ศรีคงอยู่. ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลปากท่อจังหวัดราชบุรี (วิทยานิพนธ์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล, 2543.
- [2] เบญจพร พุฒคำ. ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลจันทบุรีเบกษา (วิทยานิพนธ์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2547.
- [3] ปรีดาวัลย์ หวังบุษยวิสุทธิ. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยในคลินิกเบาหวานโรงพยาบาลโพธาราม จังหวัดราชบุรี (วิทยานิพนธ์). นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, 2549.
- [4] วชิราภรณ์ ภูมิเขต. คุณภาพการให้บริการของคลินิกตา แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว (วิทยานิพนธ์). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา, 2556.
- [5] วิภาพร สิทธิศาสตร์. พฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุในชุมชน เขตความรับผิดชอบของสถานีอนามัยบ้านเสาหิน ตำบลวัดพริก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก (วิทยานิพนธ์). พิษณุโลก: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พุทธชินราช สถาบันพระบรมราชชนก สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2550.
- [6] นวลจันทร์ เครือวานิชกิจและคณะ. (2555). รายงานการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะสุขภาพผู้สูงอายุ ตำบลโคกเฒ่า อำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี. กรุงเทพมหานคร: คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- [8] บรรลุ ศรีพานิช. (2543). ผู้สูงอายุไทย. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์หมอชาวบ้าน
- [9] บุญชม ศรีสะอาด. (2553). วิจัยเบื้องต้น พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: สุริยสาส์น.
- [10] ขวัญดาว กล่ำรัตน์และคณะ. (2556). ปัจจัยเชิงสาเหตุของพฤติกรรมสุขภาพของผู้สูงอายุในเขตภาคตะวันตกของประเทศไทย. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 7, 93-104.
- [11] Siritwiboon Ch. Health behaviors among risk diabetes adults. Pasang and Weingnonglong District. Lamphun: Lumphun Hospital; 2006.

- [12] Jittanoon P, Wungthanakorn S, Chansawang W. Factors influencing breast self-examination behavior among women in korhong sub-district municipality of Hat Yai, Songkhla Province. Songkla Med J. 2009; 27: 153-65.
- [13] Pradit J. Relationship between health belief and self-care behavior in diabetes mellitus patients at Kamphaeng Phet Hospital [Thesis]. [Chiang Mai]: Chiang Mai University; 1997. 87 p.